

## EL CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA DE LA GENERALITAT VALENCIANA: COMPROMISO DE CALIDAD FRENTE AL ADMINISTRADO

Montserrat Valentín Segura

Licenciada en Derecho. Jefa del Servicio del CIDAJ, Centro de Información y Documentación Jurídico Administrativa de la Generalitat Valenciana. Área del Gabinete de Coordinación Interdepartamental. Dirección General de Relaciones con las Cortes y Secretariado del Gobierno Conselleria de Presidencia. Generalitat Valenciana

Rafael Valls Azorín

Ingeniero Industrial. Jefe del Área del Gabinete de Coordinación Interdepartamental. Director Técnico del Centro de Información y Documentación Jurídico Administrativa la Generalitat Valenciana. Dirección General de Relaciones con las Cortes y Secretariado del Gobierno Conselleria de Presidencia. Generalitat Valenciana

### RESUMEN

Son muchas las Cartas de Servicios que actualmente existen en todo el ámbito de la administración. La Generalitat Valenciana, en concreto desde la Dirección General de Relaciones con las Cortes y del Secretariado del Gobierno, se ha estimado conveniente presentar esta ponencia sobre la Carta de Servicio del CIDAJ, por cuanto su existencia se ha basado en el mantenimiento y mejora de la Base de Datos Legislativa de la Generalitat Valenciana, que fue objeto de presentación en la primera edición de las Jornadas de TECNIMAP en Granada en el año 1989.

Con ello, se pretende invitar y dar a conocer a otras administraciones que lo que en un principio nació como un “pequeño proyecto” de servicio público, ha llegado a alcanzar tales dimensiones en su empleo y utilidad, que poco a poco fue la elaboración de una Carta de Servicios, y además con una peculiaridad, que ese “crecimiento” ha tenido su origen en la demanda que día a día ha hecho el usuario de ese servicio.



## 1. INTRODUCCIÓN

Afortunadamente son ya muchos años, desde 1989, que TECNIMAP nos brinda cada dos años la ocasión de poder hacer “balance” sobre las nuevas tecnologías aplicadas en las distintas administraciones públicas, al tiempo que sirve de cauce de intercambio entre las mismas, respecto de los medios empleados y las mejoras posibles. Y todo ello, con una única finalidad, la de cumplir el principio general de “eficacia” de la administración constitucionalmente reconocido y con ello servir al ciudadano.

Desde el inicio de TECNIMAP, la Generalitat Valenciana ha venido participando de forma activa en estas jornadas, y en concreto, ya en las primeras presentó su **BASE DE DATOS LEGISLATIVA DE LA GENERALITAT VALENCIANA (BDLGV)**. Este servicio público que fue ofertándose de forma digital y gratuita al ciudadano, ha sido, por decirlo de alguna manera, la semilla que ha permitido el crecimiento y desarrollo del actual **CENTRO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA (CIDAJ)**. ([www.cidaj.gva.es](http://www.cidaj.gva.es))

La BDLGV, a través de estos años pasados, ha permitido que el CIDAJ ofrezca **otros productos de interés para el administrado**, que según se ha podido constatar, no sólo son cada vez más requeridos, como se puede ver en los siguientes datos, sino que también nos invita a continuar en esta línea.

<b>Año</b>	<b>Nº Total Accesos</b>	<b>Mb transmitidos</b>	<b>Nº accesos/día</b>
<b>2000</b>	<b>13.864.490</b>	<b>773.155</b>	<b>37.384</b>
<b>2001</b>	<b>22.897.295</b>	<b>955.719</b>	<b>68.842</b>
<b>2002</b>	<b>58.092.411</b>	<b>1.206.547</b>	<b>187.727</b>
<b>2003</b>	<b>62.187.184</b>	<b>2.292.313</b>	<b>170.625</b>
<b>2004*</b>	<b>34.203.505</b>	<b>915.683</b>	<b>225.304</b>

\* Hasta el 01 de junio de 2004

Estadísticas del website del CIDAJ

La aparición en los últimos tiempos de las denominadas Cartas de Servicios como un compromiso que nace de la administración para orientar directamente el servicio público hacia los ciudadanos y estrechar así más los lazos entre estos y aquella, conlleva la asunción de nuevos compromisos en la prestación de determinados servicios.

Una Carta de Servicios no sólo permite dar respuesta a los requerimientos de los ciudadanos, sino que también permite realizar un seguimiento respecto del grado del cumplimiento de los compromisos que la administración haya podido adquirir frente al administrado en la prestación de sus servicios. Es decir, la Administración efectúa una “auditoria de calidad de aquellos servicios que presta”.

En resumen, la Carta de Servicios, por decirlo de alguna forma, es el catecismo a cumplir por la administración, respecto de aquello que oferta libre y gratuitamente y cómo se debe cum-

plir. Por una parte, orienta sus servicios al ciudadano, por otra lo hace bajo el principio de eficacia, y finalmente vigila el grado del cumplimiento, por parte de la administración, frente al ciudadano.

## 2. ¿POR QUÉ HACER UNA CARTA DE SERVICIOS DEL CIDAJ?

### 2.1. ¿QUÉ ES EL CIDAJ?

En la introducción ya se ha comentado que el **Centro de Información y Documentación Jurídica Administrativa (CIDAJ)**, se ha nutrido desde un principio de la **Base de Datos Legislativa de la Generalitat Valenciana (BDLGV)**. Conviene recordar el carácter virtual de este centro y de los servicios que presta. El centro no dispone de puntos de atención presencial, salvo los de su propia ubicación.

Como servicio administrativo encuadrado en el Área del Gabinete de Coordinación Interdepartamental, surge por primera vez por **Decreto 3/2001, de 20 febrero, del presidente de la Generalitat Valenciana**, por el que se desarrolla parcialmente el **Decreto 109/2000, de 18 de julio, del Gobierno Valenciano**, por el que aprueba el **Reglamento Orgánico y Funcional de la Presidencia de la Generalitat Valenciana y el de la Conselleria del Portavoz del Gobierno** (DOGV número 3958 de fecha 13.03.2001). En la actualidad el CIDAJ, depende orgánicamente de la Dirección General de Relaciones con las Cortes y del Secretariado del Gobierno, de la Conselleria de Presidencia, de conformidad con lo dispuesto en el **Decreto 111/2003, de 11 de julio de 2003, del Consell de la Generalitat**, por el que se aprueba el **Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Presidencia** (DOGV nº 4543 de 14.07.03).

Pero lo que interesa es realmente saber qué comprende, qué ofrece este servicio al ciudadano, y qué le ha hecho merecedor de una Carta de Servicios.

Como la propia denominación del **CIDAJ** indica, estamos ante un servicio que ofrece información y documentación de carácter jurídico-administrativo, tanto a los servidores de la administración como al ciudadano, y esta información es muy diversa, pero en líneas generales, un usuario del CIDAJ sabe que éste le va a facilitar:

- Dónde localizar normativa autonómica o estatal de forma concreta y determinada.
- Qué normativa va a poder consultar respecto de aquellas cuestiones de interés privado o general, y de las que desconoce dónde se encuentran reguladas normativamente.
- Dónde puede dirigirse para la resolución de procedimientos administrativos.

Toda esta información se facilita de forma totalmente gratuita, pero en modo alguno se efectúa una interpretación jurídica de las normas.

Al entrar en la **página web del CIDAJ**, la primera referencia de información es la referida a la **BDLGV**, que es la que, como ya se ha dicho antes, origen y base de este servicio. **La Base de Datos Legislativa de la Generalitat Valenciana**, para aquellos que aún no la conocen, está basada en las disposiciones publicadas en el **Diari Oficial de la Generalitat Valenciana** (DOGV), e incorpora información desde el primer *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* publicado en el mes de mayo de 1978 (fase de la preautonomía) hasta las disposiciones publicadas en la fecha anterior al día de la consulta, en una amplia selección de disposiciones, y además, con la posibilidad en cual-

quier momento de la consulta, de poder optar por un cambio de idioma, entre el castellano y el valenciano, con absoluta facilidad.

Partiendo del mayor número de consultas que se iban recibiendo en el Área de Gabinete de Coordinación Interdepartamental, se vio la necesidad de cubrir las necesidades que el usuario reclamaba. De ahí, y siempre teniendo en cuenta el reconocimiento de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Valenciana, surgió el CIDAJ que, de forma resumida ofrece:

- La actualización diaria de las disposiciones contenidas en la BDLGV.
- El acceso directo a la consulta del Diari Oficial de la Generalitat Valenciana (DOGV).
- El acceso directo a los diferentes Boletines y Diarios Oficiales, tanto estatal, autonómico como de la Unión Europea.
- Aquella información de consulta más usual (Última Edición), en la que se contempla: ofertas de empleo, becas, ayudas, subvenciones.....
- La Legislación, entendida como aquel conjunto de normas básicas que son de mayor interés y consulta por el administrado: Constitución Española, Estatuto de Autonomía, repertorio de las leyes de la Comunidad Valenciana, un especial de monografías totalmente actualizado,.....
- Amplia relación de enlaces y referencias a las Instituciones de la Comunidad Valenciana.
- Puntos de información interactiva que ofrece el CIDAJ, a través de sus Servicios Interactivos: Centro Virtual de Formación al Ciudadano (CVFC), Servicio de Difusión Legislativa (SDL), Servicio de Información Puntual (SIP),.....
- Por último relación de aquellos Enlaces de Interés que así se han considerado por el CIDAJ.



## 2.2. EL CIDAJ COMO OBJETO DE UNA CARTA DE SERVICIOS

Por Decreto 4/2003, de 31 de marzo, del presidente de la Generalitat Valenciana, se aprobó la Carta de Servicios del CIDAJ (DOGV nº 4476 de 08.04.03), confirmando con ello el compromiso que implícitamente había ido asumiendo el CIDAJ.

A través de esta **Carta de Servicios del CIDAJ**, la Generalitat Valenciana “se compromete a facilitar un sistema de información y formación al ciudadano, a través del CIDAJ, Centro de Información y Documentación Jurídico Administrativa de la Generalitat Valenciana, como punto de referencia y difusión de los contenidos relacionados con los aspectos jurídicos y administrativos del Gobierno y de la administración de esta Comunidad Autónoma”.

Con la existencia del portal <http://www.cidaj.gva.es>, se reconoce el acceso gratuito y en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Valenciana, de los diferentes servicios que antes han sido enunciados brevemente.

**COMPROMISO INSTITUCIONAL**

La Generalitat Valenciana, a través de la Vicepresidencia, Presidenta y Secretaría de Cooperación de los Ciervanos y la Administración de la Generalitat Valenciana, a sus servicios, instituciones y otros administrativos, institucionales, interinstitucionales, interdepartamentales y otros, tiene el compromiso de facilitar:

El Gobierno Valenciano asume el compromiso de promover la información y la documentación de carácter jurídico administrativo, científico de la Generalitat Valenciana y de sus servicios, instituciones y otros administrativos, institucionales, interinstitucionales, interdepartamentales y otros, que forman parte de la Administración y para los ciudadanos de la Comunidad Valenciana.

Por tanto se compromete a facilitar un sistema de información y formación al ciudadano, a través del CIDAJ, Centro de Información y Documentación Jurídico Administrativa de la Generalitat Valenciana, como punto de referencia y difusión de los contenidos relacionados con los aspectos jurídicos y administrativos del Gobierno y de la Administración de esta Comunidad Autónoma.

**El servicio del CIDAJ**

El CIDAJ, Centro de Información y Documentación Jurídico Administrativa de la Generalitat Valenciana, ofrece al ciudadano un servicio de información y documentación jurídica administrativa, científico de la Generalitat Valenciana y de sus servicios, instituciones y otros administrativos, institucionales, interinstitucionales, interdepartamentales y otros, que forman parte de la Administración y para los ciudadanos de la Comunidad Valenciana.

**Compromisos de calidad con los CIUDADANOS**

**Accesibilidad al portal web del CIDAJ**

- El CIDAJ se compromete a mantener permanentemente actualizado su portal web durante los 24 horas del día, los 365 días del año.
- El CIDAJ se compromete a una rápida y actualizada continua de sus enlaces.
- El CIDAJ se compromete a responder a las consultas.
- El CIDAJ se compromete a contestar en un plazo máximo de 2 días hábiles, a contar desde la fecha de recepción, todas las consultas que recibe, sean presenciales, telefónicas o por correo electrónico.
- El CIDAJ se compromete a contestar en un plazo máximo de 2 días hábiles, a contar desde la fecha de recepción, las consultas que recibe en el Servicio de Atención al Ciudadano.

**Actualización de la Base de Datos Legislativa de la Generalitat Valenciana**

- El CIDAJ garantiza que actualizándose permanentemente de la Base de Datos Legislativa, BDLV, y de toda la información asociada a la misma.

**Transparencia**

- El CIDAJ garantiza que actualizándose permanentemente de la Base de Datos Legislativa, BDLV, y de toda la información asociada a la misma.

**Tabla de INDICADORES. Medimos la Calidad**

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	VALOR
Accesibilidad al Portal Web	Porcentaje mensual de accesos al portal web del CIDAJ, durante los 24 horas del día, los 365 días del año.	98%
Respuesta al ciudadano	Porcentaje mensual de respuestas recibidas en el portal web del CIDAJ sobre el total de consultas.	98%
Resposta al ciudadano	Porcentaje mensual de respuestas recibidas en el portal web del CIDAJ sobre el total de consultas.	98%
Resposta al ciudadano	Porcentaje mensual de respuestas recibidas en el portal web del CIDAJ sobre el total de consultas.	98%
Resposta al ciudadano	Porcentaje mensual de respuestas recibidas en el portal web del CIDAJ sobre el total de consultas.	98%

**Ayúdenos a prestar un MEJOR servicio**

- Envíenos a través del correo electrónico:
  - cualquier problema de acceso o problema que nos envíe
  - cualquier comentario o sugerencia que nos envíe
  - cualquier comentario o sugerencia que nos envíe
  - cualquier comentario o sugerencia que nos envíe

**Número de teléfono CIDAJ**

C/ Bailín, 1 - 46100 BURJASSOT  
 Tel. 96 380 01 00 • Fax 96 380 01 00  
 Horario de Atención al Ciudadano:  
 Lunes a viernes: 09:00 a 19:00 h.  
 Lunes a viernes: 09:00 a 19:00 h.  
 Servicio de Atención al Ciudadano: 24 horas al día, los 365 días del año.  
 Servicio de Atención al Ciudadano: 24 horas al día, los 365 días del año.  
 Servicio de Atención al Ciudadano: 24 horas al día, los 365 días del año.  
 CIDAJ\_cms@id.gva.es  
<http://www.cidaj.gva.es>

En los siguientes apartados vamos a conocer cuáles son los compromisos adquiridos por el CIDAJ y, en consecuencia, cuáles son sus respectivos indicadores. Es posible acceder al contenido de la carta de servicios del CIDAJ, y a la evolución de sus indicadores en: <http://www.gva.es/carta/civaj.htm>

### 3. INDICADORES DEL CIDAJ

Los compromisos adquiridos por el CIDAJ se traducen en indicadores, que son aquellos índices que realmente dan valor e importancia al cumplimiento del compromiso respectivo.

¿Por qué esta afirmación? Porque entendemos que implícitamente la administración puede considerarse como un complejo entramado de compromisos que tiene adquiridos frente al ciudadano, ya por el simple hecho de ser administración. Cuando estos compromisos se traducen en una Carta de servicios, aquellos pasan a ser objeto de una evaluación constante respecto de la eficacia, rapidez y resolución de los mismos.

### Tabla de INDICADORES. Medimos la Calidad

ÁREA DE COMPROMISO	INDICADORES ASOCIADOS	VALORES OBJETIVOS
ACCESIBILIDAD AL PORTAL WEB DEL CIDAJ	Porcentaje mensual de días en los que el acceso a la web está disponible, sobre el total de días del mes Porcentaje mensual de accesos permitidos a las url's de portal web del CIDAJ sobre el total de accesos realizados.	98%
RAPIDEZ DE RESPUESTA EN LAS CONSULTAS AL CIDAJ	Porcentaje mensual de consultas telefónicas atendidas, en un plazo máximo de 3 días hábiles sobre el total de las consultas telefónicas recibidas en el mes.	97%
	Porcentaje mensual de consultas presenciales atendidas, en un plazo máximo de 3 días hábiles sobre el total de las consultas presenciales recibidas en el mes.	97%
	Porcentaje mensual de consultas vía correo electrónico atendidas, en un plazo máximo de 3 días hábiles sobre el total de las consultas, vía correo electrónico, recibidas en el mes.	97%
RAPIDEZ EN LAS RESPUESTAS DEL SERVICIO DE DIFUSIÓN LEGISLATIVA (SDL)	Porcentaje mensual de consultas recibidas y atendidas en el Servicio de Difusión Legislativa, en un plazo máximo de 3 días hábiles, sobre el total de las solicitudes recibidas en este servicio durante el mes.	98%
ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS LEGISLATIVA DE LA GENERALITAT VALENCIANA (BDLGV)	Porcentaje mensual del número de disposiciones que son incorporadas a la Base de Datos Legislativa de la Generalitat Valenciana, en un plazo no superior a 3 días hábiles, sobre el total de disposiciones incorporadas durante el mes.	98%

#### 3.1. ACCESIBILIDAD AL PORTAL WEB DEL CIDAJ

Sin una accesibilidad clara y transparente al portal del CIDAJ, difícilmente puede podrá hablar-se de otros compromisos ni de resultados. Por ello, el primer indicador que el CIDAJ debía presentar era su accesibilidad y que el mismo fuese eficiente, dentro del complejo entramado de internet.

Se presentan dos indicadores:

- Porcentaje de días en los que el acceso al sitio web del CIDAJ está disponible
- Porcentaje mensual de acceso permitidos a las url's del sitio web del CIDAJ.

#### 3.2. RAPIDEZ DE RESPUESTA EN CONSULTAS AL CIDAJ

El servicio de atención al ciudadano vía correo electrónico, presencial o telefónico, es uno de los pilares fundamentales de la Carta de Servicios del CIDAJ.

Diariamente, el CIDAJ recibe consultas cuya atención y contestación ha sido estimada por el CIDAJ que debe ser efectiva en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Se presentan tres indicadores:

- Porcentaje mensual de consultas telefónicas atendidas, sobre le total de consultas telefónicas del mes.
- Porcentaje mensual de consultas presenciales atendidas, sobre el total de consultas presenciales del mes.
- Porcentaje mensual de consultas vía correo electrónico atendidas, sobre el total de consultas es este tipo del mes.

#### 3.3. RAPIDEZ EN LAS RESPUESTAS DEL SERVICIO DE DIFUSIÓN LEGISLATIVA (SDL)

El Servicio de Difusión Legislativa (SDL) ofrece una información personalizada, con una periodicidad diaria, semanal o mensual, a elección del ciudadano, sobre disposiciones publicadas en el DOGV y recogidas en la BDLGV. La estimación en la atención de este servicio se ha marcado asimismo en un plazo máximo de 3 días hábiles.

El índice nos indica, el porcentaje mensual de consultas recibidas y atendidas en el SDL, sobre el total de solicitudes recibidas en el servicio durante el mes.

#### 3.4. ACTUALIZACIÓN DE LA BDLGV

Ya sabemos que la BDLGV es pilar fundamental de información del CIDAJ, en consecuencia, era y es necesario contar con un indicador que asimismo, y en un plazo no superior a 3 días hábiles, precisara la incorporación de disposiciones de la BDLGV.

Se mide el porcentaje mensual del número de disposiciones que son incorporadas a la BDLGV, sobre el total de disposiciones seleccionadas para su incorporación en el mes.

#### 4.- BALANCE DESDE LA EXISTENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS DEL CIDADAJ

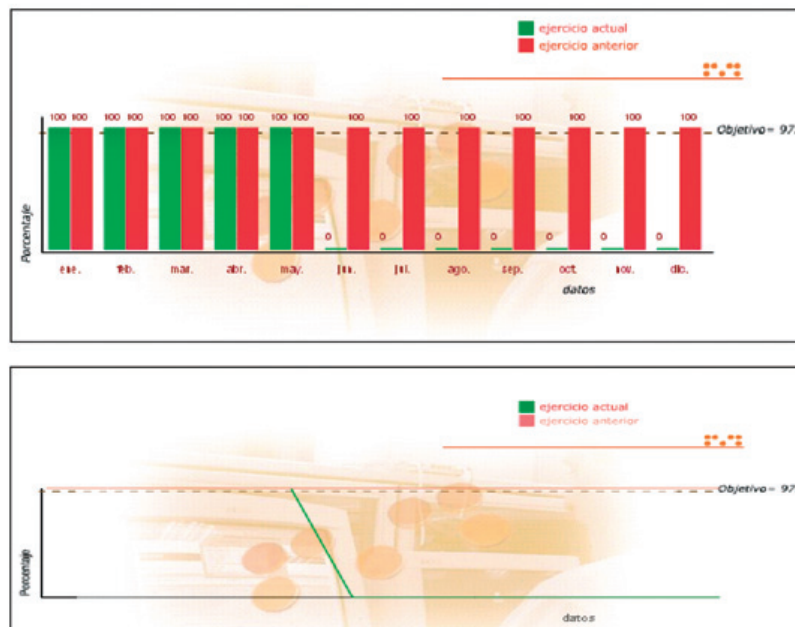
Después de más de un año desde la aprobación de la Carta de Servicios del CIDADAJ, se considera que su existencia es óptima por dos razones fundamentales:

a). Por un lado la actualización mensual de los indicadores ha permitido apreciar y constatar la utilidad pública de aquello que es ofrecido por el CIDADAJ.

Evidentemente la última palabra la tiene el ciudadano, pero como no es fácil recurrir a encuestas, hay que interpretar los indicadores de que se disponen, y estos son hoy por hoy los que miden la eficacia del servicio.

El resultado obtenido no se puede ocultar, de ahí que la Carta de Servicios conlleve a su vez una publicación mensual de los indicadores a través del **portal del CIDADAJ** o de la **Generalitat Valenciana**. Los datos pueden ser vistos en: <http://www.gva.es/carta/civaj.htm>

El gráfico siguiente nos muestra la evolución de uno de ellos:



b) Por otra parte, este seguimiento de indicadores nunca se ha considerado por el CIDADAJ desde el punto de vista de una vigilancia en las labores del servicio. Al contrario, ha servido de estímulo para una mejora en la calidad de los servicios, como lo demuestra la nueva versión que del SDL se ha efectuado. A finales del año 2003 se efectuó la presentación de una nueva versión de este servicio:



<b>Servicio de Difusión Legislativa (SDL)</b>	
<b>Fuente</b>	Diari Oficial de la Generalitat Valenciana y Base de Datos Legislativa de la Generalitat Valenciana
<b>Tema</b>	Escogido por el usuario (legislación, licitaciones, ofertas de empleo público, ayudas, subvenciones, premios, concursos, campañas culturales, cursos, becas, etc.)
<b>Periodicidad</b>	Escogida por el usuario (mínimo una vez al mes)
<b>Suscripción</b>	Gratuita
<b>Funcionamiento</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rellenar solicitud de suscripción</li> <li>2. Recepción del mensaje de bienvenida del SDL en el que se le informa de las condiciones de su consulta: Tema, periodicidad, idioma</li> <li>3. Recepción periódica de mensajes con la información solicitada</li> </ol> <p>• Más información</p>
Para dudas, comentarios o sugerencias envíe un correo a <a href="mailto:cidaj_sdl@gva.es">cidaj_sdl@gva.es</a>	

Las estadísticas de los últimos años nos proporcionan la dimensión real del grado de aceptación de este servicio entre los ciudadanos.

Veamos los datos:

<b>Año</b>	<b>Nº de usuarios</b>	<b>Nº de consultas planteadas</b>	<b>Nº de correos emitidos</b>	<b>Nº de documentos remitidos</b>
2000	1.284	2.240	126.557	398.363
2001	1.717	2.905	173.903	780.059
2002	2.091	3.430	203.681	1.335.836
2003	2.755	4.285	226.062	2.040.387
2004*	3.450	5.279	119.810	635.272

\*Hasta el 01 de junio de 2004

Otro tanto ha sucedido con el denominado Servicio de Información Puntual, que engloba las consultas:

<b>Servicio de Información Puntual</b>	
<b>Objeto</b>	Este servicio facilita información a los usuarios sobre la localización y disponibilidad de todo tipo de inserciones y normas, en especial las publicadas en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana. El servicio no ofrece interpretación de las normas.
<b>Respuesta</b>	Por correo electrónico, fax, teléfono o correo postal.
<b>Acceso</b>	Gratuito
<b>Funcionamiento</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rellenar solicitud de petición de información.</li> <li>2. Recepción de la consulta en un plazo de tres días hábiles</li> </ol>

Finalmente, toda esta experiencia acumulada ha permitido ofrecer un nuevo servicio al ciudadano, también totalmente gratuito y accesible: el CENTRO VIRTUAL DE FORMACIÓN AL CIUDADANO (CVFC).



Dentro de la filosofía que siempre se ha mantenido por la Generalitat Valenciana de servir eficazmente al ciudadano, se ha estimado que ya no basta con facilitar la información, también el administrado puede y esta en su derecho de poder adquirir la formación básica necesaria de cómo uno mismo puede efectuar y localizar aquella normativa por la que está interesado. Qué mejor para ello, que la administración facilite las herramientas para que este objetivo pueda llevarse a cabo.